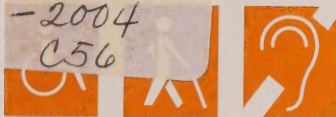


Code of Practice

Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities

3 1761 11635985 2

CAI
TA 87
-2004
C56



Available in multiple formats



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada

Canada



© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2004
Printed and bound in Canada
ISBN 0-662-68160-6
Catalogue No. TT4-4/2004

This Code and other Canadian Transportation Agency
publications are available in multiple formats and on
its Web site at: www.cta.gc.ca

For more information about the Canadian Transportation Agency
please call: (819) 997-6828 or toll free 1-888-222-2592.
TTY (819) 953-9705 or toll free 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:
Accessible Transportation Directorate
Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

Table of Contents

Introduction

A. Role of the Canadian Transportation Agency	1
B. Purpose of this Code of Practice	2
C. Background Research and Consultations	3
D. Administration	5
E. Definitions	5
F. Who is Covered by this Code	7
G. Implementation	8

Section 1: General Provisions

1.1 Provision of Transportation-Related Information in Multiple Formats	9
1.2 Web Site Accessibility	9
1.3 Transportation-Related Dispensing Machines and Automated Information Kiosks	10
1.4 Telecommunication Systems for Reservations and Information	11

Section 2: Terminal Provisions

2.1 Telecommunication Systems in Terminals	12
2.2 Signage	13
2.3 Public Announcements in Terminals	15

2.4 Arrival/Departure Monitors and Other Electronic Signage	15
2.5 Information on Ground Transportation	16
2.6 Designated Seating at Boarding Gates and Departure Areas	16
2.7 Security at Airports	16

Section 3: Provisions Regarding On-Board Communication

3.1 Communication of Equipment Features	17
3.2 Safety Videos	17

Appendices

The following appendices are provided to assist transportation service providers in the application of the provisions of this Code.

The appendices do not form part of the Code.

A. Generic Multiple Format Policy	18
B. Guidelines for Improving Communication with Persons with Disabilities	20
C. Commonly-Used Multiple Formats	26
D. Commonly-Used Assistive Devices and Technical Aids	28
E. Commonly-Used Assistive Listening Systems	30

Introduction

A. Role of the Canadian Transportation Agency

The Canadian Transportation Agency (hereafter the Agency), is a quasi-judicial administrative tribunal of the Government of Canada. Under Canadian legislation, the Agency has the responsibility for ensuring that persons with disabilities obtain access to this country's federal transportation system by eliminating unnecessary or unjustified barriers. One way to achieve this goal is to develop and administer accessibility standards covering the transportation network under federal jurisdiction. Other ways include addressing complaints and consulting with stakeholders.

The Agency may make regulations to eliminate undue obstacles in the transportation network under federal jurisdiction. More specifically, the Agency may regulate:

- the design, construction or modification of means of transportation and related facilities and premises and their equipment;
- signage;
- training of personnel interacting with persons with disabilities;
- the tariffs, rates, fares, charges and terms and conditions of carriage of persons with disabilities; and
- communication of information for persons with disabilities.

Two sets of regulations regarding accessible transportation have been implemented by the Agency's predecessor. The first set – *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* – ensures that personnel in the air as well as the federal rail and marine transportation network have the

knowledge, skills and attitudes necessary to assist passengers with disabilities in an effective and sensitive fashion. The other – *Air Transportation Regulations, Part VII, Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities* – ensures that air carriers provide uniform services to passengers with disabilities travelling in Canada on aircraft with 30 or more passenger seats. In addition, the Agency has introduced the following Codes of Practice:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities;
- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities; and
- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities.

The Agency is not responsible for safety matters. However, carriers and terminal operators must continue to comply with safety regulations. This would include, but is not limited to, provisions made under the *Aeronautics Act*, the *Railway Safety Act* and the *Canada Shipping Act*. There is nothing in this Code of Practice that relieves any carrier or terminal operator from complying with the provisions of any of these safety regulations.

B. Purpose of this Code of Practice

The purpose of this Code is to improve the communication of transportation-related information for persons with disabilities on a systemic basis as they use the federal transportation system. In the 1995 TransAccess Information Base¹, it was estimated that 3.8 million Canadians 15 years of age and over have some level of disability. It was further estimated that 715,000 adults with disabilities travelled by air, 440,000 travelled by rail and 168,000 by ferry in 1995. Since the incidence of disability increases with age, the demand for accessible transportation will be even greater as Canada's population ages.

1 Values in the TransAccess Information Base are age-adjusted projections of the figures for adults residing in households determined by Statistics Canada in its 1991 Health and Activity Limitation Survey.

While this Code focuses on the information needs of persons with disabilities while they travel, the information enhancements contained in the Code will benefit all travellers. The Agency recognizes that the availability of some services prescribed in the Code can only be accommodated by transportation service providers when passengers identify their particular communication needs prior to their trip. The Agency also recognizes that passengers with disabilities may need to self-identify at various stages of their trip so that personnel are aware of their particular needs.

The Agency wishes to emphasize that this Code presents minimum standards that transportation service providers are expected to meet and urges them to strive to exceed these standards wherever feasible. Additional information is provided in Appendix B on how to improve the communication of information for persons with disabilities. As well, the Canadian Standards Association and the Canadian General Standards Board have developed standards that contain criteria that are applicable to the issue of communication of information for Persons with disabilities. All transportation service providers are encouraged to refer to these standards and to adopt the appropriate technical specifications contained in them.

C. Background Research and Consultations

This Code has been produced by the Agency in consultation with its Accessibility Advisory Committee and the public. This Committee is made up of representatives of organizations of and for persons with disabilities as well as representatives of the transportation industry, including carriers and terminal operators, manufacturers and other departments of the Government of Canada. The mandate of the Committee is to provide input toward the development of the Agency's regulations and standards on the accessibility of transportation.

In the year 2000, the Agency conducted a national survey of persons with disabilities who travelled by air. The results of the *Air Travel Accessibility Survey* provided further evidence that poor communication of transportation-related information remains a significant barrier to the mobility of persons with disabilities. As well, the survey results confirmed that both airport and on-board communication remained problematic for persons with visual and/or hearing disabilities in particular. For example, the 1,120 travellers with disabilities who participated in the survey identified the following problems related to communication issues:

- 32% of all respondents, including 53% of respondents who use hearing aids and 38% of respondents who have low vision, had problems understanding the public announcements in terminals;
- 20% of travellers with vision impairments had problems understanding announcements made in aircraft; and
- travellers with vision impairments also experienced difficulties with airport accessibility, flight monitors and signage.

These data supported the findings of a report entitled *Communication Barriers: A Look at Barriers to Communication Facing Persons with Disabilities who Travel by Air* which was produced by the Agency in 1997. This report was issued in response to consumer concerns raised in consultations with air carriers, airports, individuals and organizations representing persons with disabilities. During consultations, communication and access to information were identified as weak links in the accessibility of the transportation network. The report also noted that passengers with disabilities need to be more informed about the accessibility equipment, accommodations and services available to them.

While the report represented a first step towards improving the communication of information for persons with disabilities travelling by air, the Agency is taking a more systemic approach to the implementation of the report's recommendations as well as expanding their application to rail and ferry services under federal jurisdiction with this Code of Practice.

D. Administration

The Agency will conduct periodic surveys to monitor the progress on the implementation of this Code and will verify the information provided in these surveys using a variety of means. Reports on the findings of these monitoring surveys will be provided to the Accessibility Advisory Committee.

In addition to these surveys, the Agency will also undertake periodic reviews of the Code. Any problems identified will be presented to the Accessibility Advisory Committee for consultation and any proposed amendments will be distributed to the public for comment.

Independent of this process, the Agency will also continue to exercise its authority to deal with individual complaints to determine whether there are undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

E. Definitions

“Alternative Communication Systems” are systems which facilitate communication, such as TTYs (teletypewriters or “text phones”) and compatible devices which operate via phone and cable lines (such as fax machines and electronic mail), as well as pagers and personal digital assistants (such as Palm Pilots©), which operate via infra-red or satellite. TTYs are currently a widely used alternative communication system used by Persons who are Deaf or speech impaired. It is recognized, however, that new, emerging technologies may also provide an equivalent service.

“Carriers” includes airlines, passenger rail carriers and passenger ferry operators.

“Ground Transportation Service Providers” includes taxis, limousines, motor coaches, shuttle buses and rental vehicle companies that operate from a terminal under contract or permit with the terminal operator.

“Multiple Formats” are formats that substitute or complement conventional print and video products and that address the communication needs of persons with visual and hearing disabilities and persons with cognitive disabilities. These include: computer diskette or electronic copy, large print, audio tape, Braille, captioned video, sign language video and described video. (Refer to Appendix C for additional information on multiple formats.)

“Orientation Material” means written or graphical material describing the layout and operational features of terminals, aircraft, railcars and ferry vessels. This includes the location of washrooms, passenger service areas, exits and the function and location of call and control buttons at passenger seats and in washrooms.

“Passenger Service Area” means the areas inside a terminal where passengers must interact with transportation service provider personnel, or where facilities related to the successful execution of a trip are located. These include check-in or ticket counters, areas where transportation-related dispensing machines are located, passenger information kiosks or counters, boarding gates or departure areas, baggage retrieval areas and ground transportation service areas.

“Related Transportation Service Providers” includes contractors or entities which provide services related to the successful execution of a trip for passengers travelling with carriers or through terminals covered by this Code.

“Terminal Operators” includes organizations, authorities and operators responsible for the management and administration of air, rail and ferry terminals.

“Transportation-Related Dispensing Machines and Automated Information Kiosks” are automated dispensing machines or computerized information kiosks used to provide a product or service that is related to the successful execution of a trip, such as paying airport improvement fees and express check-in kiosks. They do not include machines such as food and beverage machines, newspaper dispensers or tourist information kiosks.

“Transportation Service Providers” includes air, rail and ferry carriers and terminals covered by this Code.

F. Who is Covered by this Code

The following transportation service providers are to follow this Code:

Air Carriers: Canadian² air carriers that operate fixed-wing aircraft with 30 or more passenger seats used for providing passenger service.

Air Terminal Operators: Operators of terminals within the National Airports System.

Rail Carriers: Rail carriers under federal jurisdiction operating passenger rail services in Canada, except for commuter or tourist services.

Rail Terminal Operators: Operators of terminals with 10,000 or more passengers embarking and 10,000 or more passengers disembarking in each of the two preceding calendar years, excluding those terminals used principally for commuter or tourist services.

Passenger Ferry Operators: Operators of passenger ferry services that are operated between provinces or territories, or between a province or territory and the United States which operate vessels of 1,000 gross tonnes or more that transport passengers.

² As defined in the *Canada Transportation Act*, i.e. "Canadian" means a Canadian citizen or permanent resident within the meaning of the *Immigration Act*, a government in Canada or an agent of such a government or a corporation or other entity that is incorporated or formed under the laws of Canada or a province that is controlled in fact by Canadians and of which at least seventy-five per cent, or such lesser percentage as the Governor-in-Council may by regulation specify, of the voting interests are owned and controlled by Canadians.

Ferry Terminal Operators: Canadian ferry terminals with 10,000 or more passengers embarking and 10,000 or more passengers disembarking in each of the two preceding calendar years; and at which ferries of 1,000 gross tonnes or more operate between provinces or territories, or between a province or territory and the United States.

Although other transportation service providers in Canada are not subject to this Code, they are encouraged to implement its provisions.

G. Implementation

In general, transportation service providers covered by this Code are to implement the provisions contained herein as soon as possible, but by no later than June 1, 2007. However, the provisions related to Transportation-Related Dispensing Machines and Automated Information Kiosks (Section 1.3) are to be implemented by no later than June 1, 2009.

In addition, certain transportation service providers covered by this Code may also be subject to the regulations and codes of practice listed in the introduction under Section A, which are already in effect as of January 1, 2002.

To assist transportation service providers in implementing the provisions of this Code, the *Guide to Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities* has been created by the Agency. This Guide provides the context and rationale for the provisions of the Code, technical and community resource contacts, as well as examples of best practices. The Guide was developed as a practical information resource and is not intended to restrict or specify any operational decisions to be taken by transportation service providers in their implementation of this Code.

Section 1: General Provisions

1.1 Provision of Transportation-Related Information in Multiple Formats

Transportation service providers are to develop and follow their own Multiple Format Policy to ensure that information related to the successful execution of a trip is available to all travellers in a format that is accessible to them.³

The Generic Multiple Format Policy included in Appendix A has been developed by the Agency to be used as guidance for transportation service providers who are developing their own policies. Transportation service providers are strongly encouraged to incorporate the policy elements included in the Generic Policy into their own multiple format policies.

1.2 Web Site Accessibility

Web sites are to be made accessible to persons with disabilities by following the World Wide Web Consortium's (W3C) Web Content Accessibility Guidelines.⁴ Web pages are to be produced so they can be accurately converted into other formats by the user. Information provided on the Internet should be linked to text-based options for browsers used by persons with disabilities. Web-based information related to the successful execution of a trip should also be made available by other means of communication upon request.

³ Appendix C provides examples of commonly-used formats.

⁴ W3C Web Content Accessibility guidelines are at www.w3c.org/tr/wai-webcontent

1.3 Transportation-related Dispensing Machines and Automated Information Kiosks

Where dispensing machines or computerized information kiosks are used to provide a transportation-related product or service, at least one of those machines in each separate service area should allow a person who uses a wheelchair, is blind or visually impaired, has a speech impairment or is Deaf or hard of hearing, to use the machine independently and securely.

Accessible dispensing machines and information kiosks are to be appropriately identified with the international symbol of access.

Prior to introducing any transportation-related dispensing machines or information kiosks, consultations with organizations of and for persons with disabilities should be held to make it as accessible as possible. Adoption of the technical specifications in the Canadian Standards Association's B651.1-01 *Barrier Free Design for Automated Banking Machines* will also ensure that new equipment is accessible and is encouraged.

Where a transportation-related dispensing machine or information kiosk has not yet been made accessible to persons with disabilities, then an equivalent level of service is to be provided to those persons who are unable to use the dispensing machine or information kiosk independently.

1.4 Telecommunication Systems for Reservations and Information

Transportation service providers who use telephone lines for reservations, information or any services related to the successful execution of a trip are to provide an equal level of service to passengers with disabilities through the use of alternative communication systems, such as a TTY line.

Ground transportation service providers are also to provide alternative communication systems, such as a TTY line, to ensure equal access to reservation and information lines. It is the responsibility of the terminal operator to ensure that ground transportation service providers provide these facilities by specifying these requirements in the terms of their contracts or by other means.

Information on how to access alternative communication systems (i.e. TTY phone numbers) is to be clearly indicated in all publications, promotions, advertisements, Web sites or other information products where telephone numbers are listed.

When automated voice messaging systems are used on reservation or information lines, a readily accessible link to a live operator should be prominently featured and/or the option of leaving a message to have the call returned should be provided. The option to have automated messages or menus repeated should also be provided. Automated voice messaging systems are not accessible to TTY users. As such, all information and services available through these systems are to be available by using an alternative communication system such as a TTY line.

Alternative communication systems are to be properly maintained and kept in good working order. Reservation and information operators should be trained in the proper use of this equipment.

Section 2: Terminal Provisions

2.1 Telecommunication Systems in Terminals

Where public telephones are provided, terminal operators are to ensure that there is an adequate number of accessible public telephones that allow a person who uses a wheelchair, is blind or visually impaired, has a speech impairment, or is Deaf, deafened or hard of hearing, to use the machine independently. At least one accessible public telephone (including a TTY or other alternative communication system) is to be provided in each separate unrestricted and restricted departure and arrival area, 24-hours a day. At a minimum, accessible public phones and TTYs (or other alternative communication systems) are to be located in each of the following areas if public telephones are provided: arrival and departure areas, boarding gate or track areas, baggage claim areas and corridors leading to each of these areas.

Accessible telephones and TTYs are to be clearly identified using the international symbol of access or the identification symbol for TTYs. Signs providing direction to public telephones are also to provide direction to the nearest TTY or alternative communication system using the appropriate symbol. Also, where a bank of regular telephones is not equipped with an alternative communication system, directional signage indicating the location of the nearest device is to be placed adjacent to this bank, using the appropriate symbol.

Terminal operators are to ensure alternative communications systems are properly maintained and kept in good working order.

2.2 Signage

Signage⁵ that is provided in all public areas of terminals is to be accessible to all passengers. The application of the Canadian General Standards Board *Passenger Information Symbols Standard* (CAN/CGSB-109.4-2000) is encouraged, as it will ensure the uniform application of accessibility criteria for signage. (Safety and crew signage are regulated by Transport Canada and therefore are not covered by these specifications.)

- a) Signs used for washrooms, emergency exits, elevators, stairwells, doors or passageways off main corridors and for gate, track or departure area numbers are to include Braille and tactile symbols. For those signs that do not include text, tactile symbols are to be used.
- b) Signs are also to be provided at other key decision-making points and are to be positioned at eye level (1.5 metres +/- 25mm above the floor), wherever possible. Signs are also to be positioned to avoid shadow areas and glare.
- c) Where an overhead sign is used, it is to be placed at a height of 2.03 metres +/- 25mm so that it can easily be seen by a person in a wheelchair.
- d) Signs located at a doorway should be on the wall to the right of the door, with the centre at a height of 1.5 metres +/-25 mm above the floor.
- e) Letters, numbers, symbols and pictographs are to be glare-free and presented in high contrasting colours (i.e. a light colour on a dark background or a dark colour on a light background, with light on dark being preferable).

5 See Section 2.1 of Air Code, Section 1.2.2 of Rail Code and Section 2.1 of Ferry Code for provisions related to signage for carriers.

- f) The font for letters is to be sans serif⁶ and numbers are to be arabic. Letters and numbers should have at least a width-to-height ratio between 3:5 and 1:1 and a stroke-width-to-height ratio between 1:5 and 1:10.
- g) Letters, numbers, symbols and pictographs are to be at least 200 mm high for a maximum viewing distance of 6 metres, 100 mm high for a maximum viewing distance of 2.5 metres and 50 mm high for a maximum viewing distance of 1.5 metres.
- h) Tactile signs (where letters, numbers and symbols can be read by touch) are to be used for general orientation and specific information signage. When tactile signs or markers are used, letters, numbers, symbols and pictographs should be raised at least 0.8 mm and should be between 16 mm and 50 mm high. If a tactile sign is mounted on a wall, its centre should be 1.5 metres +/- 25 mm above the floor.
- i) Signs supplemented with Braille are to be used as often as possible. Braille text should be placed so that it can be easily reached and in a consistent position at the bottom of the sign. Grade one Braille should be used for signs with ten words or less. Grade two Braille should be used for signs with more than ten words. Braille signs are to conform to the standards of the Canadian Braille Authority in English and in Braille intégral that meets the standards of the Comité interministériel sur la normalisation du Braille in French.
- j) Illuminated signs where red coloured text is lighted through a dark background should not be used.⁷

6 Arial, Universe, Helvetica and Zurich are examples of sans serif fonts. This document is produced in a 14 point Arial font.

7 Amber on black is the preferred colour combination where L.E.D. signs are used.

2.3 Public Announcements in Terminals

Public announcements related to the successful execution of a trip are to be provided in both audio and visual formats in all passenger service areas inside terminals. These announcements include, but are not limited to: information concerning departure delays, gate or track assignments and schedule or connection changes.

Public announcements are to be of good quality, in plain language, with clear enunciation and spoken slowly enough to be easily understood. Messages should be repeated. Prerecorded messages are to be used as often as possible to improve the clarity of announcements.

2.4 Arrival/Departure Monitors and Other Electronic Signage

Some or all monitors are to be installed at eye level (1.5 metres above the floor +/-25 mm) in each area where monitors are used.⁸ Where monitors are placed above eye level, they are to be placed at a height of 2.03 metres +/- 25 mm so that they can be seen easily by a person in a wheelchair. The information displayed on the monitors is to be in plain language that is easy to read, avoiding acronyms where possible.

When monitors or other electronic signs are used, good colour contrast is to be provided, such as a light colour on a dark background or a dark colour on a light background, with light on dark being preferable. Monitors are to be positioned to avoid glare. Red lettering on a black background is not to be used. Scrolling, flashing or dot matrix text also create accessibility barriers for some users and are to be avoided, where possible.

⁸ Technical specifications for monitors can be found in CAN/CSA B651.1-01, *Barrier Free Design for Automated Banking Machines*.

2.5 Information on Ground Transportation

Where information on ground transportation is available, terminal operators are to specify in their contracts with ground transportation service providers that:

- a) accessible directional signage is to be placed at the arrival area indicating the location of each type of available ground transportation;
- b) information is to be made available in multiple formats about the choices of ground transportation available at the terminal, including schedules and prices. Alternatively, the terminal is to ensure that personal services are provided to passengers who require this information.

2.6 Designated Seating at Boarding Gates and Departure Areas

Where seating is provided, designated seating for passengers with disabilities is to be provided at boarding gates and departure areas within viewing distance of communication boards and/or personnel and identified by the universal symbol of access.

2.7 Security at Airports

Security personnel are to use both audible and visual means to advise passengers of the following: when to proceed into the security area; directions for placing carry-on baggage and other materials on the belt for x-ray; when they can proceed through the magnetometer; and when the security inspection is complete and they can proceed. Audible and visual cues are especially important when additional procedures such as an additional hand search of carry-on baggage or a secondary search of the person is required.

Section 3: Provisions Regarding On-Board Communication

3.1 Communication of Equipment Features

Upon request, crews on-board aircraft, rail cars and ferries are to give oral, written or visual information about the equipment features of the vehicle or the vessel (such as the location and function of call or control buttons at seating and washroom features) to passengers with disabilities. This information should also be made available in multiple formats, where possible.⁹

3.2 Safety Videos

Carriers are to ensure that all information presented in on-board safety videos in a visual format is described verbally; and that all audible information is presented visually.

⁹ See Section 2.8 of Air Code and Section 2.3 of Ferry Code for the provisions related to Supplemental Passenger Briefing Cards to be provided in Braille and large print.

Appendix A

Generic Multiple Format Policy

The following Multiple Format Policy has been developed in consultation with representatives of organizations of and for persons with disabilities as well as representatives of the transportation industry and includes key policy elements for transportation service providers to include in their own policies.

1. Personalized travel information is to be made available in multiple formats to passengers who request it. Multiple formats are to be available within a reasonable and consistent time frame. These time frames should be included in the Multiple Format Policy. Personalized travel information includes, but is not limited to: individual travel information including ticket information and information on terms and conditions of transport for the individual.
2. Information available to the general public and documents of particular benefit to passengers with disabilities are to be readily available in multiple formats. The time frame for providing these documents in multiple formats should be no greater than that required for providing standard print versions. These include, but are not limited to: brochures describing services and equipment available to persons with disabilities, regulations for the carriage of passengers and luggage, terminal, aircraft, rail car and ferry vessel orientation material, information on ground transportation as outlined in section 2.5(b) of this Code, forms for the Canada Customs and Revenue Agency, lost luggage forms and information on terminal improvement fees.
3. Personnel responsible for reservations or for providing transportation-related information or documents to the public should have a list of documents that are readily available in multiple formats and those documents that

will be produced on request. The length of advance notice required for the production of multiple formats of documents or customized extracts from these documents should also be included.

4. If a document requested in a particular format is not available, personnel should be able to describe which alternatives or possible substitutes are available.
5. Personnel are to honour requests for more than one format and/or more than one copy of any available format.
6. Documents are to be produced in plain language that is clear and easy to understand, is respectful of persons with disabilities and uses appropriate terminology for persons with disabilities. Documents should avoid the use of acronyms, or clearly explain them.
7. All formats are to be priced the same as printed materials. No additional cost should be incurred by passengers who require documents in multiple formats.
8. Graphic material such as charts and graphs are to be converted into text-only format to make them compatible with text-to-voice systems and other formats. All passengers should be able to access the same information, regardless of the format they are using.
9. All formats of documents are to be maintained to the same quality as print materials. Materials are to be proofread for quality, format and accuracy by someone who is capable of reviewing the format and should be updated at the same time as original documents.
10. The availability of multiple format versions is to be promoted on the cover of conventional print publications and promoted verbally when personnel make reference to publications. The availability of multiple formats is also to be noted in all promotional advertisements when print documents are referenced.

Appendix B

Guidelines for Improving Communication with Persons with Disabilities

A) General Guidelines

1. Personal communication is highly valued by persons with disabilities. Technology should never be considered a replacement for personal communication.

The industry should continue to provide the personal communication services currently offered to travellers with disabilities, including “meet and greet” personnel or volunteers. Quality control mechanisms should be established to ensure that consistent and reliable service is provided to travellers with disabilities. Personnel should allow extra time to provide assistance to persons with disabilities.

2. Promote self-identification. Many travellers with disabilities remain unaware of the benefits of expressing their particular disability-related needs to carriers prior to travel. Carriers should actively promote the services that are available to persons with disabilities and the benefits of self-identification.
3. In all training programs, the importance of having a working knowledge of equipment, services and policies regarding travellers with disabilities, including those related to communication, should be stressed.

Persons with disabilities should be involved in all training sessions. This Code of Practice and its appendices should also be used when providing personnel training on service to persons with disabilities.

4. Computerized information kiosks are a very useful way for travellers to obtain information about terminal facilities and services. Many travellers however, prefer personal communication. Both should be considered in the design and administration of the terminal.
5. Advance information about terminal facilities is very valuable and contributes significantly to decreasing the stress of travel and increasing the level of confidence and independence of travellers. Advance information could include information about the terminal layout and design, location of information service kiosks, along with other unique features of the terminal.
6. When developing new technologies or facilities, or upgrading existing technologies or facilities, the principles of universal design should be used to ensure that products are usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for specialized design.
7. Establishing a barrier-free committee to oversee the implementation of this Code and other accessibility initiatives will help to ensure that facilities and services accommodate the accessibility needs of the broadest diversity of persons with disabilities. The involvement of persons with disabilities and representatives of organizations of and for persons with disabilities is critical when developing services or finding solutions to barriers to accessibility.
8. Respect the stated needs of the passenger. Ask the person how you can help or how best to facilitate communication – each individual knows his or her own needs best. All personnel should accept the determination made by or on behalf of a person with a disability that the person does not require any extra services during a trip.¹⁰

10 *The Air Transportation Regulations, Part VII, Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities* and the Rail Code each specify that carriers must respect the right of passengers to determine whether they require any extraordinary services.

B) Guidelines for Communicating with Persons who are Deaf, Deafened, Hard of Hearing or who have a Speech Impairment

1. Be aware of the communication techniques used by persons who are Deaf, deafened, hard of hearing, or who have a speech impairment. Many people feel comfortable using pen and paper. Some also lip or speech read, use sign language, or use an assistive listening system (see Appendices C, D and E for more information).
2. Sign Language is a distinct visual-gestural language used by persons who are Deaf, deafened or hard of hearing. It differs from spoken languages in that it is visual rather than oral. It has its own structure, syntax and grammar. There are two predominate languages used in North America, American Sign Language (ASL) or Langage des signes québécoise (LSQ). Passengers from abroad may use other sign languages.
3. Speech reading or lip reading requires watching the lips of a speaker and is used to complement the understanding of the spoken word.
4. Be aware of and be able to contact any personnel who use sign language so they can be called upon, when necessary, to assist in communicating with passengers who communicate by sign language.
5. Face the person to whom you are speaking. Speak clearly, normally, not too quickly and avoid exaggerated lip movement or raising your voice, unless asked to do so. Avoid covering your mouth, chewing gum or turning away, especially in the middle of a sentence.

6. Repeat, rephrase or put information in writing when necessary.
7. Be informed about the use of assistive devices and technical aids (such as TTYs) and about the use of telephone relay systems which allow communication between telephone and TTY users (see Appendix D).

C) Guidelines for Communicating with Persons who are Blind or who have Low Vision

Communication with passengers often involves giving directions. As such, this section includes guidelines for directing passengers who are blind or who have vision impairments, who require a person to guide them and/or who use a guide dog to assist with wayfinding.

1. Indicate your presence, introduce yourself and tell the person the reason for your presence. Ask if and how the person needs help.
2. When distributing print information that is not in a format that can be read by the passenger, offer to read or summarize it.
3. Be clear and precise when giving directions (e.g. "two steps behind you", "a metre to your left", etc.).
4. Offer to guide the person to where he or she is going.
5. Offer your arm to the person or ask how you can best assist him or her. Walk at a normal pace. The passenger will usually walk about a step behind you. Do not grab the person or attempt to steer him or her.

6. Announce handrails, doors (e.g. “to the right,” “push to open,” etc.), number of stairs up or down, etc. Pause at obstacles, such as stairs or curbs, to announce them to the passenger.
7. When going up or down stairs, remain one stair ahead of the person.
8. If the person wishes to sit, offer to guide the person and place his or her hand on the back of the chair. Never back a person who is visually impaired into a chair. Inform the person of the kind of seating provided (e.g. bench seating near other passengers, swivel chair, wheelchair).
9. Do not seat a passenger who is visually impaired in a wheelchair without his or her permission and do not push or move the wheelchair without informing the passenger and asking permission.
10. When assisting someone with a guide dog, do not disturb the dog. Never pet, feed, talk to or direct a guide dog wearing a harness. The dog is at work and needs to concentrate.
11. Ask the person on which side you should be. As the dog will usually be at its owner’s left side, many people will ask that you stand to the right a step or two behind. Offer the passenger your arm if extra guidance seems necessary.
12. Ask before opening a door for a person who is visually impaired, as the person may be using the door’s location as a reference point, or may prefer to do it himself or herself to protect the dog’s paws.

D) Guidelines for Communicating with Passengers who are Deaf-blind

1. In most cases, the person who is Deaf-blind will inform you, either through speech, an intervenor or companion, in writing, or by way of preprinted “help card” messages of the preferred mode of communication.
2. Most persons who are Deaf-blind communicate using finger spelling, printing letters in the palm, or tactile sign language. Passengers who are Deaf-blind may also use Braille or, if the person has some residual vision, large print.
3. Ask frequently whether your communication is understood.
4. Personnel should be aware of the universal sign for an emergency situation, i.e., drawing the letter X on the back of the person who is deaf-blind with the fingertips.

E) Guidelines for Communicating with Persons who have a Cognitive Disability or a Learning Disability

1. Keep sentences short and clear and simplify vocabulary as necessary.
2. Verify that the message has been understood by asking the person to summarize the key points. Be prepared to repeat and rephrase.
3. Ask the person if he or she would like key information written down.

Appendix C

Commonly-Used Multiple Formats

Multiple formats complement or replace conventional print and video products and may address the communication needs of persons with disabilities. Some formats are useful to more than one group.

A) Multiple Formats for Documents

1. **Electronic Versions:** diskettes, CD-ROMs, e-mails and documents on the Web site containing text and descriptions of graphics which are compatible with text readers and browsers – primarily used by persons who are blind or who have low vision.
2. **Large Print:** publications using a 14 point font or larger with a sans-serif font with good contrast – primarily used by persons who have low vision or persons with cognitive or learning disabilities. (This document is in 14 point Arial font.)
3. **Audio Cassettes and Compact Disks (CDs):** audio recordings of printed documents – primarily used by persons who are blind, or who have low vision or cognitive or learning disabilities.
4. **Braille:** tactile reading system which uses raised dots – primarily used by persons who are blind, deaf-blind or who have low vision.

Grade 1 Braille is the most basic form of Braille and does not use word contractions. Grade 2 Braille is the most commonly-used form and uses many word contractions.

B) Multiple Formats for Video Information and Signage

1. **Captioned Films and Videos:** written text provided at the bottom of the screen that includes subtitles of spoken words, identification of the speaker and descriptions of sounds – primarily used by persons who are Deaf, deafened, or hard of hearing, but can be used by sighted passengers and is especially useful in noisy environments.

“Open” captions can be seen by everyone, while “closed” captions are visible only by using a decoder.
2. **Sign Language Video:** videos that provide sign language interpretation of dialogue and text using an inset screen showing the interpreter – primarily used by persons who are Deaf, deafened or hard of hearing who use sign language.
3. **Descriptive Video:** videos which contain audio descriptions of the action on the screen – primarily used by persons who are blind or who have low vision.
4. **Tactile Signage:** signs that provide information through raised images which can be read with the fingertips – primarily used by persons who are blind or who have low vision.
5. **Talking Signs®:** an infrared wireless communication system used mostly where printed signs are located, which provides remote directional human voice messages to individuals who carry receivers – primarily used by persons who are blind or who have low vision and by persons with limited reading skills.

Appendix D

Commonly-Used Assistive Devices and Technical Aids

1. **Assistive Listening Systems:** systems that are used to augment regular audio systems – primarily used by persons who are Deaf, deafened or hard of hearing. There are four commonly-used types of assistive listening systems (see Appendix E for further information).
2. **Electronic Communication:** the transfer of information via telecommunication technologies (e.g. the Internet, fax machines, remote video/audio conferencing, e-mail, cellular phones, etc.).
3. **TTYs / TDDs or Textphones:** a teletypewriter (TTY) or a telecommunications device for the Deaf (TDD) that transmits written text via the telephone line – primarily used by persons who are Deaf, deafened or hard of hearing, persons who have a speech impairment and by people who wish to phone a Deaf or hard of hearing person who uses a TTY.
4. **Telephone Relay Service:** a service that allows real-time conversation by providing a third party who acts as a bridge between telephone users who communicate by voice and those who communicate by TTY – primarily used by persons who are Deaf, deafened, hard of hearing, persons who have a speech impairment or people who wish to phone a Deaf or hard of hearing person.
5. **Visual Aid:** a device that helps a person to see better, such as a magnifying glass or a video telescope – primarily used by persons who are blind or who have low vision.

6. **Volume Control Phones:** telephones that allow the user to adjust the volume of sound received through the telephone – primarily used by persons who are hard of hearing.
7. **Volume Control Telephones with Flux Coil:** flux coils located in telephone receivers which convert magnetic energy into electrical energy, that can then be picked up by hearing aids equipped with a “telephone” switch (T-switch), which amplifies sound – primarily used by persons who wear hearing aids.

Systèmes de sonorisation assistée d'usage courant

Les systèmes de sonorisation assistée servent à accroître la performance des systèmes audio réguliers et sont principalement utilisés par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes.

1. **Système de fréquence MF** : Les systèmes d'amplification sonore MF émettent les ondes MF invisibles. Ils consistent en un émetteur et un récepteur. Le récepteur capte le signal sonore et le transmet à l'oreille de la personne au moyen des écouteurs qui y sont reliés. Le récepteur MF peut également être couplé aux appareils auditifs munis d'un capteur téléphonique.

2. **Détecteur à boucle magnétique** : Les systèmes auditifs à boucle d'induction émettent le son par l'entremise d'énergie électromagnétique invisible. Il s'agit d'une « boucle » de fils placée sur la zone de réception du son (par exemple à une billetterie), d'un amplificateur spécial et d'un microphone pour la personne qui parle. Les signaux sonores sont amplifiés et transmis à la boucle. Le signal sonore qui en résulte est capté et amplifié à l'aide du phonocapteur dont sont munis bon nombre d'appareils auditifs, de dispositifs vibrotactiles, d'implants cochléaires ou au moyen des récepteurs à boucle magnétique munis d'écouteurs.

5. **Aides visuelles** : Dispositif permettant à une personne de mieux voir, p. ex. une loupe ou une lunette vidéo. Utilisées surtout par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.
6. **Téléphone à volume réglable** : Téléphone qui permet à l'utilisateur de régler le volume des sons reçus. Utilisé surtout par les personnes malentendantes.
7. **Contrôle du volume des téléphones munis d'un capteur** : Un capteur téléphonique est intégré dans le récepteur du combiné et il convertit le flux magnétique en signaux électriques que peuvent percevoir les appareils auditifs munis d'un phonocapteur qui amplifie le son. Utilisé surtout par les personnes qui portent un appareil auditif.

Appareils fonctionnels et aides techniques d'usage courant

1. **Sonorisation assistée** : Système spécial d'amplification du signal sonore régulier. Ces systèmes sont principalement utilisés par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes. Il existe quatre types de systèmes de sonorisation assistée d'usage courant (voir l'annexe E pour plus de détails).

2. **Communication électronique** : Le transfert d'information à l'aide des technologies de télécommunication (p. ex. Internet, télécopieur, téléconférences vidéo/audio, courrier électronique, téléphones cellulaires, etc.).
3. **ATS** : Un téléscripteur (ATS) ou dispositif de télécommunication pour les personnes sourdes qui transmet le texte écrit par la ligne téléphonique. Utilisé surtout par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes ou ayant un trouble de la parole et par ceux qui désirent communiquer avec celles-ci.

4. **Service de relais téléphonique** : Le service de relais téléphonique permet d'établir le lien entre les personnes qui utilisent la parole et celles qui communiquent à l'aide d'un ATS. Le service est conçu afin de permettre une conversation en temps réel à l'aide d'une tierce personne. Utilisé surtout par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes, les personnes ayant un trouble de la parole ou les personnes qui souhaitent communiquer avec celles-ci.

4. **Signalisation tactile** : Les panneaux tactiles fournissent l'information à l'aide d'images surélevées pouvant être déchiffrées au toucher. Utilisée surtout par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.

5. **Panneaux parlants**® : Système de communication sans fil à rayons infrarouges utilisé principalement là où sont situés des panneaux imprimés et qui transmet des messages vocaux directionnels à distance aux personnes porteuses d'un récepteur. Ils sont essentiellement utilisés par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle et également par celles dont la capacité de lecture est limitée.

B) Médias substituts pour vidéo et signalisation

4. **Braille** : Système de lecture tactile au moyen de points surélevés. Le braille est principalement utilisé par les personnes aveugles, atteintes de surdi-cécité ou ayant une déficience visuelle.
- Le braille intégral est la forme la plus simple et n'utilise pas de contractions. Le braille abrégé est la forme la plus courante et utilise un grand nombre d'abréviations de mots.
1. **Vidéos et films sous-titrés** : Les paroles sont transcrites au bas de l'écran. Les textes comprennent les sous-titrages, l'identification de l'interlocuteur, la description des sons, etc. Elles sont principalement utilisées par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou ayant une déficience auditive. Les sous-titres décodés peuvent être utiles à tous, surtout dans un environnement bruyant.
- Les sous-titres décodés sont vus par tous, tandis que les sous-titres codés ne peuvent être perçus qu'à l'aide d'un décodeur.
2. **Vidéo en langage gestuel** : Vidéo comportant un interprète visible en cartouche qui donne l'interprétation gestuelle du dialogue et du texte. Utilisée surtout par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes qui connaissent le langage gestuel.
3. **Vidéo descriptive** : Vidéo qui offre la description sonore de l'action qui se déroule à l'écran. Utilisée surtout par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.

Médias substituts d'usage courant

Les médias substituts complètent ou remplacent les produits imprimés et vidéos classiques et peuvent répondre aux besoins de communication des personnes ayant une déficience. Certains médias sont utiles à plus d'un groupe.

A) Médias substituts pour les documents

1. **Versions électroniques** : Disquettes, CD-Rom, et courriers électroniques ou documents sur des sites Web renfermant du texte et des descriptions de graphiques qui sont compatibles avec les lecteurs de texte et les navigateurs. Ils sont principalement utilisés par les personnes aveugles ou qui ont une déficience visuelle.

2. **Gros caractères** : Publication imprimée en caractères de 14 points ou plus sans empâttement et de couleur contrastante. Elle est spécialement utilisée par les personnes ayant une déficience visuelle ou les personnes qui ont une déficience cognitive ou d'apprentissage. (Le présent document est en caractères Arial 14 points).

3. **Audio cassettes et disques compacts (CD)** : les enregistrements sonores de documents imprimés sont principalement utilisés par les personnes aveugles ou qui ont une déficience visuelle ou par celles qui ont des troubles cognitifs ou d'apprentissage.

D) Directives de communication avec les passagers atteints de surdi-cécité

1. Dans la plupart des cas, la personne atteinte de surdi-cécité vous avisera, soit par la parole, soit par l'entremise d'un intervenant ou d'un compagnon, soit encore par écrit ou en utilisant une carte pré imprimée de son mode de communication préféré.

2. La plupart des personnes atteintes de surdi-cécité communiquent par moyen du langage gestuel tactile. Les passagers atteints de surdi-cécité peuvent également utiliser le braille ou, s'il leur reste un peu de vision, les gros caractères.

3. Demandez à intervalles fréquents si vous faites bien comprendre.
4. Les employés doivent être au courant du signe universel servant à indiquer une situation d'urgence, lequel consiste à dessiner du bout des doigts la lettre X sur le dos de la personne atteinte de surdi-cécité.

E) Directives de communication avec les personnes ayant une déficience cognitive ou un trouble d'apprentissage

1. Faites des phrases courtes et claires, en simplifiant au besoin votre vocabulaire.
2. Assurez-vous que le message a été bien compris en demandant à la personne de résumer les principaux points. Soyez prêt à répéter et à reformuler vos phrases.
3. Demandez à la personne si elle souhaite que les renseignements clés lui soient communiqués par écrit.

5. Offrez votre bras à la personne ou demandez-lui comment vous pouvez en question marchera généralement environ un pas derrière vous. Ne l'agrippez pas et n'essayez pas de le faire changer de direction.
6. Annoncez-lui les rampes d'escalier, les portes (p. ex. « à droite », « pousser pour ouvrir », etc.), le nombre de marches à monter ou à descendre, etc. Marquez une pause devant les obstacles comme les escaliers ou les trottoirs pour avertir le passager.
7. Lorsque vous montez ou que vous descendez des escaliers, soyez toujours une marche en avant de la personne.
8. Si la personne souhaite s'asseoir, offrez-lui de la guider et placez sa main sur le dos de la chaise. Ne faites jamais reculer une personne aveugle pour la faire asseoir. Avertissez la personne du type de siège où elle va prendre place (banc à côté d'autres passagers, fauteuil pivotant, fauteuil roulant).
9. N'essayez pas un passager malvoyant dans un fauteuil roulant sans son approbation. Il ne faut pas non plus pousser ni déplacer le fauteuil roulant sans aviser le passager et sans obtenir son autorisation.
10. Au moment d'aider une personne qui a un chien-guide, ne dérangez pas le chien. Il ne faut pas le caresser, le nourrir, lui parler, lui donner des ordres s'il porte un harnais. Le chien est au travail et il a besoin de se concentrer.
11. Demandez à la personne de quel côté vous devez vous placer. De nombreuses personnes vous demanderont de vous tenir à droite un pas ou deux derrière elles, étant donné que le chien se trouve généralement à la gauche de son propriétaire. Offrez votre bras au passage s'il semble avoir besoin d'un guide supplémentaire.
12. Demandez l'autorisation à une personne malvoyante d'ouvrir une porte à son intention. Peut-être utilise-t-elle l'emplacement de la porte comme point de repère ou préfère-t-elle manier elle-même la porte pour protéger les pattes de son chien.

4. Connaissiez et soyez en mesure de contacter tout employé qui connaît le langage gestuel, afin de leur faire appel pour aider à communiquer au besoin avec les passagers qui utilise le langage gestuel.

5. Faites face à la personne à laquelle vous parlez. Parlez clairement, normalement, pas trop vite, et évitez de bouger exagérément les lèvres ou d'élever la voix, à moins que l'on vous y invite. Évitez de vous couvrir la bouche, de mâcher de la gomme ou de détourner le visage, surtout au milieu d'une phrase.

6. Répétez, reformulez ou mettez les renseignements par écrit, le cas échéant.

7. Soyez au courant de l'utilisation d'appareils fonctionnels et d'aides techniques (comme les ATS) et de coupleurs à relais téléphoniques qui permettent les communications entre ceux qui utilisent un téléphone et ceux qui se servent d'un ATS (voir annexe D).

C) Directives de communication avec les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle

Les communications avec les passagers ont souvent pour but de leur fournir des directives. À ce titre, cette section comporte des directives pour orienter les passagers aveugles ou malvoyants, qui ont besoin d'une personne pour les guider et/ou d'un chien-guide pour les aider à trouver leur chemin.

1. Indiquez votre présence, présentez-vous et précisez à la personne les motifs de votre présence. Demandez-lui si elle a besoin d'aide et de quelle façon.
2. Si vous distribuez des renseignements imprimés qui ne sont pas sur un média lisible par le passager, proposez de les lui lire ou de les lui résumer.
3. Soyez clair et précis lorsque vous donnez des directions (p. ex. « deux marches derrière vous », « un mètre à votre gauche », etc.).
4. Offrez d'accompagner la personne là où elle se rend ou de lui fournir un guide.

10 La partie VII, *Conditions de transport des personnes ayant une déficience du Règlement sur les transports aériens*, et le code ferroviaire stipulent que les transporteurs doivent respecter le droit des passagers à déterminer s'ils ont besoin ou non de services exceptionnels.

B) Directives de communication avec les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes ou ayant un trouble de la parole

8. Il faut respecter les besoins qu'énonce le passager. Demandez à la personne comment vous pouvez lui venir en aide ou comment faciliter la communication avec elle – chaque personne connaît ses besoins mieux que quiconque. Tous les employés doivent accepter la décision prise par ou pour le compte de la personne ayant une déficience comme quoi celle-ci n'a pas besoin de services exceptionnels au cours d'un déplacement¹⁰.
1. Il faut être conscient des techniques de communication dont se servent les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes ou qui ont un trouble de la parole. Beaucoup de gens se sentent à l'aise à utiliser un stylo et des blocs-notes. D'autres font la lecture labiale, utilisent le langage gestuel ou un dispositif technique pour malentendants (Voir les annexes C, D et E).
2. Le langage gestuel est un langage distinct visuel-gestuel dont se servent les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes. Il diffère des langues parlées du fait qu'il est visuel plutôt qu'oral. Il a sa propre structure, syntaxe et grammaire. Les deux formes prédominantes en Amérique du Nord sont le American Sign Language (ASL) ou le Langage des signes québécois (LSQ). Les passagers étrangers peuvent utiliser un langage gestuel différent.
3. La lecture labiale est l'observation des lèvres d'un interlocuteur qui ajoute à la compréhension de la parole.

Le présent code de pratiques et ses annexes devraient également être utilisés lorsqu'on donne aux employés une formation sur les services aux personnes ayant une déficience.

4. Les guichets informatisés de renseignements constituent un moyen très utile pour fournir aux voyageurs des renseignements sur les installations et les services de la gare. Quantité de voyageurs préfèrent cependant les communications personnelles. On devrait tenir compte des deux lors de la conception et de l'administration de la gare.

5. L'information donnée au préalable sur l'aménagement d'une gare est très importante et contribue considérablement à réduire le stress et à augmenter la confiance et l'autonomie des voyageurs. Cette information peut porter sur l'aménagement et la conception de la gare, l'emplacement des kiosques d'information sur les services, ainsi que sur les particularités de la gare.

6. Lorsqu'il s'agit de créer de nouvelles technologies ou installations ou de les améliorer, il faudrait appliquer les principes de la conception universelle pour que les produits soient utilisables le plus possible par tous, sans adaptation ni conception spécialisée.

7. L'établissement d'un comité d'accessibilité responsable de surveiller le respect du présent code et d'autres initiatives d'accessibilité contribuera à garantir que les installations répondent aux besoins d'accessibilité du plus grand nombre de personnes ayant une déficience. La participation de ces dernières et des représentants d'associations de personnes ayant une déficience revêt une importance cruciale lorsqu'il s'agit de mettre sur pied des services ou de trouver des solutions aux obstacles à l'accessibilité.

Lignes directrices pour améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience

A) Généralités

1. Les personnes ayant une déficience accordent beaucoup d'importance à la communication directe avec le personnel. La technologie ne doit jamais être considérée comme un remplaçant du contact personnel.
- L'industrie doit continuer à offrir aux voyageurs ayant une déficience les services personnalisés courants en matière de communication, y compris les services d'accueil assurés par des employés ou des bénévoles. En outre, elle devrait mettre en place des mécanismes visant à assurer un service uniforme et fiable aux voyageurs ayant une déficience. Le personnel devrait prévoir plus de temps pour prêter assistance aux passagers ayant une déficience.

2. Favoriser l'auto-identification. Un grand nombre de voyageurs ayant une déficience ne sont pas au courant des avantages d'exprimer leurs besoins particuliers aux transporteurs avant le voyage. Ceux-ci doivent activement promouvoir les services mis à la disposition des personnes ayant une déficience et les avantages de l'auto-identification.

3. Dans tous les programmes de formation, il faut insister sur l'importance à ce que le personnel possède une connaissance pratique de l'équipement, des services et des politiques relativement aux voyageurs ayant une déficience, y compris ceux sur la communication. Les personnes ayant une déficience devraient participer à tous les cours de formation.

le préavis nécessaire pour obtenir des documents en médias substitués ou des extraits personnalisés de ces documents.

4. Si un document demandé sur un média particulier n'est pas disponible, les employés doivent être en mesure de décrire les autres moyens ou substitués possibles qui peuvent être mis à la disposition des personnes qui le demande.
5. Les employés doivent donner suite aux demandes de plus d'un média ou de plus d'un exemplaire d'un média disponible.

6. Les documents doivent être publiés en langage simple, clair et facile à comprendre, respectueux des personnes ayant une déficience, et ils doivent utiliser une terminologie adaptée aux personnes ayant une déficience. Ces documents doivent éviter l'emploi d'acronymes ou les expliquer clairement.

7. Tous les médias substitués doivent être vendus au même prix que les documents imprimés. Les passagers qui demandent des documents en médias substitués n'ont pas à payer de supplément.

8. Les éléments graphiques tels que les diagrammes et les tableaux devraient être convertis en formats contenant exclusivement du texte afin qu'ils soient compatibles avec les systèmes de télécommunication vocale et autres médias substitués. Tous les passagers doivent être en mesure d'avoir accès aux mêmes renseignements, quel que soit le média qu'ils utilisent.

9. Les documents sur médias substitués doivent être de même qualité que les documents imprimés. Afin d'assurer la qualité, la présentation et l'exactitude des données, une personne en mesure d'examiner les documents dans le média substitut doit en faire la relecture. Les documents en média substitut doivent être mis à jour en même temps que les originaux.

10. Lorsque le personnel fait référence à des publications en particulier, il convient de faire connaître la disponibilité des renseignements en médias substitués de vive voix ainsi que sur la couverture des publications conventionnelles. Il convient aussi de faire connaître la disponibilité de documents en médias substitués dans les annonces publicitaires si l'on fait référence à des documents imprimés.

Politique modèle sur les médias substituts

La politique ci-après relative aux médias substituts a été élaborée en consultation avec des représentants d'organismes regroupant des personnes ayant une déficience ou agissant en leur nom, ainsi que des représentants de l'industrie des transports. Elle renferme des éléments clés à l'intention des fournisseurs de services de transport qu'ils pourront incorporer à leurs propres politiques.

1. Des renseignements personnalisés sur le déplacement doivent être fournis en médias substituts sur demande, moyennant un délai raisonnable et uniforme, lequel doit être prévu dans la politique sur les médias substituts. Ces documents englobent, entre autres, les renseignements personnalisés sur les voyages, notamment sur les billets et les modalités de transport du passager.

2. Les renseignements fournis au grand public et les documents pouvant aider les voyageurs ayant une déficience devraient être disponibles en temps voulu en médias substituts. Le délai pour obtenir des documents en médias substituts ne devraient pas excéder celui normalement nécessaire pour obtenir les documents en version imprimée standard. Ils comprennent, entre autres, les brochures décrivant les services et l'équipement mis à la disposition des personnes ayant une déficience, les règlements sur le transport de passagers et de bagages, la documentation permettant de s'orienter dans la gare et à bord de l'aéronef, de la voiture de chemin de fer ou du traversier, les renseignements relatifs aux services de transport terrestre dont fait état le paragraphe 2.5b) du présent code, les formulaires de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, les formulaires de déclaration de perte de bagages et l'information sur les frais d'améliorations des gares.

3. Le personnel responsable des réservations ou chargé de fournir au public des renseignements ou des documents relatifs au transport devrait détenir une liste des documents immédiatement disponibles en médias substituts et de ceux qui seront produits sur demande. Cette liste doit aussi inclure

Section 3 : Dispositions pour les communications à bord

3.1 Communication des caractéristiques de l'équipement

Sur demande, les équipages à bord des aéronefs, des voitures de chemin de fer et des traversiers doivent fournir des renseignements verbalement, par écrit ou visuellement sur les caractéristiques de l'aéronef, du véhicule ou du navire (comme l'emplacement et le fonctionnement des boutons d'appel ou de contrôle situés à même les sièges, et dans les toilettes) à l'intention des passagers ayant une déficience. Ces renseignements doivent également être fournis sur médias substitués, dans la mesure du possible⁹.

3.2 Vidéos sur la sécurité

Les transporteurs doivent s'assurer que tous les renseignements contenus dans les vidéos sur la sécurité à bord présentées en format visuel sont décrits de vive voix et que ceux en format audiotif sont présentés en format visuel.

⁹ Voir la section 2.8 du code aérien et la section 2.3 du code relatif aux traversiers pour les dispositions relatives aux cartes supplémentaires d'information pour les passagers qui doivent être offertes en braille et en gros caractères.

2.7 Sécurité dans les aéroports

Le personnel de sécurité doit, par des moyens sonores et visuels, indiquer aux voyageurs quand ils peuvent se rendre à la zone de sécurité, comment déposer leurs bagages à main et autres articles sur la courroie du système de détection par rayons X, quand ils peuvent franchir la porte magnéto métrique, quand l'inspection de sécurité est terminée et quand ils peuvent poursuivre leur chemin. Les moyens sonores et visuels sont particulièrement importants lorsque des mesures supplémentaires sont nécessaires, par exemple pour effectuer une autre vérification manuelle des bagages à main ou une fouille secondaire de la personne.

2.5 Renseignements relatifs aux transports terrestres

Lorsque des renseignements sur les services de transport terrestre sont disponibles, les exploitants de gare doivent préciser dans leurs contrats avec les fournisseurs de services de transport terrestre :

- a) qu'une signalisation accessible et appropriée doit être placée dans l'aire d'arrivée pour indiquer l'emplacement de chaque type de service de transport terrestre offert;
- b) que les renseignements doivent être fournis en médias substitués pour ce qui est des options de transport terrestre accessibles à la gare, notamment les horaires et les prix, à défaut de quoi l'exploitant de la gare doit s'assurer que des services personnels sont fournis aux passagers qui ont besoin de ces renseignements.

2.6 Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ

Là où il y a des sièges, certains doivent être réservés aux passagers ayant une déficience près des portes d'embarquement et dans les aires de départ. Ils doivent être situés à distance visible des tableaux de communication électroniques ou du personnel et marqués du symbole universel d'accessibilité.

2.3 Annonces publiques dans les gares

Les annonces publiques nécessaires au succès du déplacement doivent être faites en format auditif et visuel dans toutes les zones de services aux passagers à l'intérieur des gares. Les annonces comprennent, entre autres, l'information sur les retards de vols, la désignation des portes, les changements d'horaire ou de correspondance.

Les annonces publiques doivent être de bonne qualité avec une élocution claire et un langage simple et prononcées suffisamment lentement pour être faciles à comprendre. Il faut que les messages soient répétés. L'usage de messages préenregistrés doit être maximisé pour améliorer la clarté des annonces.

2.4 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique

Une partie ou la totalité des écrans doit être installée au niveau des yeux (c.-à-d. à 1,5 m du sol, à 25 mm près) dans chaque secteur où se trouvent des écrans⁸. Là où les écrans sont plus hauts que le niveau des yeux, ils doivent être à une hauteur de 2,03 m (à 25 mm près) de façon à être bien vus des personnes en fauteuil roulant. Les écrans doivent afficher les renseignements en langage simple et être faciles à déchiffrer, et il faut éviter les acronymes dans la mesure du possible.

Lorsqu'il s'agit d'écrans ou autres panneaux électroniques, il faut assurer un bon contraste des couleurs, comme une couleur pâle sur un fond sombre ou l'inverse, la première solution étant préférable. Les écrans doivent être disposés de façon à éviter les reflets. Il ne faut pas utiliser de lettres rouges sur un fond noir. Le défilement d'écran, les clignotements et un texte à matrice à points créent également des obstacles pour certains usagers et doivent être évités dans la mesure du possible.

⁸ Se reporter à la Norme CAN/CSA B651.1-F01 *Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires* pour ce qui est des spécifications techniques des écrans.

f) Les lettres doivent être sans empattement⁶ et les chiffres en arabe. Les

lettres et les chiffres devraient au moins avoir un rapport largeur/hauteur entre 3 : 5 et 1 : 1 et un rapport largeur du trait/hauteur entre 1 : 5 et 1 : 10.

g) Les lettres, chiffres, symboles et pictogrammes devraient avoir au moins 200 mm de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 6 m, 100 mm de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 2,5 m et 50 mm de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 1,5 m.

h) Les panonceaux tactiles (dont les lettres, les chiffres et les symboles

peuvent être déchiffrés au toucher) doivent être utilisés pour les panneaux d'orientation générale et d'information particulière. Lorsqu'il s'agit de

panonceaux ou de marqueurs tactiles, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes doivent avoir un relief d'au moins 0,8 mm et avoir entre 16 et 50 mm de hauteur. Si un panonceau tactile est accroché à un mur, son centre doit se trouver à une hauteur de 1,5 m du sol, à 25 mm près.

i) Le braille devrait être utilisé sur les panneaux le plus souvent possible.

Le texte en braille devrait être placé à la portée de la main et à un endroit uniforme du panneau sur sa partie inférieure. On devrait utiliser le braille

intégral sur les panneaux contenant au plus dix mots et le braille abrégé sur les panneaux comptant plus de dix mots. Le braille doit être conforme

aux normes de la Canadian Braille Authority en anglais, et en braille intégral conforme aux normes du Comité interministériel sur la normalisation du braille en français.

j) Il faut éviter d'utiliser des panneaux où le texte est rouge et illuminé à travers un fond sombre⁷.

6 Arial, Univers, Helvetica et Zurich sont des exemples de polices de caractères sans empattement. Le présent document est rédigé en Arial 14 points.

7 Ambre sur noir est la combinaison de couleur idéale lorsque l'affichage D.E.L. est utilisé.

2.2 Signalisation

La signalisation⁵ installée dans les zones publiques des gares doit être accessible à tous les passagers. Il est vivement conseillé d'utiliser la *Norme sur les symboles d'information des voyageurs* de l'Office des normes générales du Canada (CAN/ONGC-109.4-2000), car elle garantit l'application uniforme des critères d'accessibilité relatifs à la signalisation (la signalisation relative à la sécurité et celle réservée à l'utilisation de l'équipage sont réglementées par Transports Canada et ne font pas partie des présentes spécifications).

- a) La signalisation utilisée pour les toilettes, les issues de secours, les ascenseurs, les portes ou les corridors donnant sur les couloirs principaux, et pour indiquer le numéro de la porte, du quai ou de la zone de départ, doit comporter des symboles en braille et des symboles tactiles. En ce qui a trait à la signalisation où il n'y a pas de texte, il faut utiliser des symboles tactiles.

- b) La signalisation devrait également être placée aux endroits stratégiques où l'on doit faire un choix quant à la direction à prendre. Elle devrait être, dans la mesure du possible, à la hauteur des yeux (1,5 m du niveau du sol, à 25 mm près) de manière à éviter les ombrages et l'éblouissement.
- c) Lorsqu'il s'agit d'une signalisation installée à une hauteur bien supérieure au niveau de la tête, elle doit être disposée à 2,03 m, à 25 mm près, de manière à être bien visible des personnes en fauteuil roulant.

- d) Si la signalisation se trouve près d'une porte, elle devrait être placée sur le mur, à droite de la porte, et avoir son centre à 1,5 m du sol, à 25 mm près.
- e) Les lettres, chiffres, symboles et pictogrammes devraient être non éblouissants et d'une couleur contrastante vive (p. ex., une couleur pâle sur fond sombre ou l'inverse, la première solution étant préférable).

⁵ Voir la section 2.1 du code aérien, la section 1.2.2 du code ferroviaire, et la section 2.1 du code relatif aux traversiers pour les dispositions relatives à la signalisation des transporteurs.

Section 2 : Dispositions applicables aux gares

2.1 Systèmes de télécommunication dans les gares

Là où des téléphones publics sont installés, les exploitants de gare doivent s'assurer qu'il y a un nombre adéquat de téléphones publics disponibles pouvant être utilisés de manière autonome et indépendante par une personne en fauteuil roulant, aveugle, malvoyante, ayant un trouble de la parole, sourde, sourde postlinguistique ou malentendante. Il doit y avoir au moins un téléphone public accessible (y compris un ATS ou autre système de communication auxiliaire) dans chaque aire de départs et d'arrivées à accès non réglementé et réglementé, 24 heures sur 24. Il faut qu'il y ait au moins des téléphones publics accessibles et des ATS (ou autres systèmes de communication auxiliaires) dans les secteurs ci-après lorsque des téléphones publics s'y trouvent. Cela englobe les aires d'arrivées et de départs, les portes d'embarquement ou les quais, les aires de récupération des bagages et les couloirs conduisant à chacun de ces secteurs.

Les téléphones et les ATS accessibles doivent être clairement indiqués par le pictogramme international d'accessibilité ou le symbole d'identification des ATS. La signalisation qui indique l'emplacement des téléphones publics doit aussi indiquer à l'aide d'un symbole approprié l'emplacement de l'ATS ou des systèmes de communication auxiliaires les plus près. Dans le cas où un groupe de téléphones ne serait pas équipé d'un système de communication auxiliaire, la signalisation d'orientation qui indique l'emplacement de l'appareil le plus près devrait être adjacente à ce groupe et marquée par un symbole approprié. Les exploitants de gare doivent s'assurer que les systèmes de communication auxiliaires sont en bon état de fonctionnement.

1.4 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements

Les fournisseurs de services de transport qui utilisent des lignes téléphoniques pour des réservations, des renseignements ou des services relatifs au succès du déplacement doivent fournir un niveau de service équivalent aux voyageurs ayant une déficience en mettant à leur disposition des systèmes de communication auxiliaires, comme une ligne ATS.

Les fournisseurs de services de transport terrestre doivent eux aussi fournir des systèmes de communication auxiliaires, comme un ATS, afin d'assurer l'égalité d'accès aux lignes de réservation et de renseignements. Il appartient à l'exploitant de la gare de s'assurer que les fournisseurs de services de transport terrestre offrent ces équipements en le mentionnant dans les conditions de leur contrat ou par d'autres moyens.

L'information sur la façon d'accéder aux systèmes de communication auxiliaires (numéros de téléphone de l'ATS) devrait être clairement indiquée dans les publications, annonces publicitaires, sites Web et autres produits d'information, là où se trouve une liste de numéros de téléphone.

Lorsque des systèmes de messagerie vocale sont utilisés sur une ligne de réservation ou d'information, un lien facilement accessible avec un téléphoniste, et/ou l'option de laisser un message pour que l'appel soit retourné, doivent être mis en évidence. Il faut également fournir l'option d'une répétition automatique des messages et/ou des menus. Les systèmes informatisés de messagerie vocale ne sont pas accessibles aux personnes qui utilisent les ATS. Donc, tous les renseignements et les services offerts au moyen de ces systèmes doivent être accessibles au moyen d'un système de communication auxiliaire comme une ligne ATS.

Les systèmes de communication auxiliaires doivent être maintenus en bon état de fonctionnement. Les préposés aux réservations et à l'information devraient recevoir la formation appropriée sur l'utilisation de l'équipement.

1.3 Guichets automatiques et kiosques d'information relatifs aux transports

Là où on utilise des guichets automatiques ou des kiosques d'information informatisés pour fournir un produit ou un service de transport, au moins l'une de ces machines dans chaque secteur de service distinct doit pouvoir être utilisée de façon indépendante et sûre par une personne en fauteuil roulant, aveugle, malvoyante, ayant un trouble de la parole, sourde ou malentendante. Les guichets automatiques et les kiosques d'information informatisés accessibles doivent être indiqués de façon appropriée à l'aide du pictogramme international d'accessibilité.

Avant d'installer des guichets automatiques ou des kiosques d'information sur les transports, il importe de consulter les associations composées de personnes ayant une déficience ou pour elles, afin qu'ils soient les plus accessibles possible. L'adoption des spécifications techniques que contiennent les *Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires* de l'Association canadienne de normalisation (CAN/CSA B651.1-F01) garantira également que les nouveaux équipements seront accessibles et qu'on encouragera leur utilisation.

Lorsqu'un guichet automatique ou un kiosque d'information sur les transports n'est pas encore accessible aux personnes ayant une déficience, il faut s'assurer qu'un niveau de service équivalent est offert aux personnes qui sont dans l'incapacité d'utiliser le guichet ou le kiosque d'information de façon indépendante.

Section 1 : Dispositions générales

1.1 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substitués

Les fournisseurs de services de transports doivent élaborer et respecter leur propre politique sur les médias substitués pour s'assurer que les renseignements nécessaires au succès du déplacement sont à la disposition de tous les voyageurs sur des médias qui leur sont accessibles³.

La politique modèle sur les médias substitués contenue dans l'annexe A a été conçue par l'Office pour servir de modèle aux fournisseurs de services de transports qui élaboreront leurs propres politiques. Les fournisseurs de services de transports sont fortement encouragés à englober dans leurs propres politiques sur les médias substitués, les éléments clés inclus dans la politique modèle de l'Office.

1.2 Accessibilité des sites Web

Les sites Web doivent être accessibles aux personnes ayant une déficience conformément au guide d'accès au contenu Web du World Wide Web Consortium (W3C)⁴. Les pages Web doivent être préparées de manière à pouvoir être converties avec exactitude en d'autres médias par l'utilisateur. Les renseignements fournis sur Internet doivent comporter un lien vers des options électroniques pour les navigateurs qu'utilisent les personnes ayant une déficience. Les renseignements électroniques ayant trait au succès d'un déplacement doivent également être accessibles par d'autres moyens de communication sur demande.

3 L'annexe C donne des exemples de médias d'usage courant.

4 Le guide d'accès au contenu Web W3C (en anglais) peut être consulté à l'adresse www.w3c.org/tr/wai-webcontent.

Exploitants de gares maritimes : Exploitants canadiens de gares maritimes qui ont enregistré 10 000 voyageurs embarqués et débarqués ou plus au cours de chacune des deux dernières années civiles et où l'on exploite des traversiers de 1 000 tonnes ou plus pour des services entre des provinces et des territoires ou entre une province ou un territoire et les États-Unis.

Les autres fournisseurs de services de transport du Canada ne sont pas assujettis au présent code, mais ils sont encouragés à appliquer les dispositions qu'il renferme.

G. Mise en œuvre

En général, les fournisseurs de services de transport visés par le présent code devront appliquer les dispositions qu'il renferme le plus tôt possible et au plus tard le 1^{er} juin 2007. Les dispositions relatives aux guichets automatiques et aux kiosques d'information automatisés (section 1.3) doivent cependant être appliquées au plus tard le 1^{er} juin 2009.

En outre, certains fournisseurs de services de transport visés par le présent code peuvent également être assujettis aux règlements et aux codes de pratiques dont la liste est donnée à la partie A de l'introduction, et qui sont tous entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

Afin d'aider les fournisseurs de services de transport à appliquer les dispositions du présent code, l'Office a produit le *Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*. Le guide donne le contexte et la justification des dispositions du code, les personnes-ressources pour les services techniques et communautaires, ainsi que des exemples de meilleures pratiques. Il se veut une source pratique de renseignements et ne vise pas à restreindre ou à préciser des décisions opérationnelles que doivent prendre les fournisseurs de services de transport pour appliquer le présent code.

F. Qui sont visés par le présent code

Les fournisseurs de services de transport ci-après sont tenus d'appliquer le présent code.

Transporteurs aériens : Transporteurs aériens canadiens² qui exploitent des aéronefs à voile fixe de 30 sièges passagers ou plus utilisés pour les services passagers.

Exploitants d'aérogares : Exploitants des aérogares faisant partie du Réseau national des aéroports.

Transporteurs ferroviaires : Transporteurs ferroviaires de compétence fédérale fournissant des services ferroviaires pour le transport de voyageurs au Canada, à l'exception des services touristiques et de banlieue.

Exploitants de gares ferroviaires : Les exploitants de gares ferroviaires qui ont enregistré 10 000 voyageurs embarqués et débarqués ou plus au cours de chacune des deux dernières années civiles, à l'exclusion des gares utilisées principalement pour des services touristiques ou de banlieue.

Exploitants de traversiers : Fournisseurs de services de traversier qui assurent le transport des voyageurs entre des provinces ou des territoires ou entre une province ou un territoire et les États-Unis et qui exploitent des traversiers de 1 000 tonnes ou de jauge brute pour le transport de passagers.

² Au sens de la *Loi sur les transports au Canada*, « Canadien » signifie un citoyen canadien ou d'un résident permanent au sens de la *Loi sur l'immigration*, d'une administration publique du Canada ou un mandataire, et de sociétés ou autres organismes, constitués au Canada sous le régime des lois fédérales ou provinciales et contrôlés de fait par des Canadiens, dont au moins soixante-quinze pour cent – ou tel pourcentage inférieur désigné par règlement du gouverneur en conseil – des actions assorties du droit de vote sont détenues et contrôlées par des Canadiens.

« Matériel d'orientation » : désigne le matériel écrit ou graphique qui décrit l'aménagement et les caractéristiques opérationnelles des gares, des aéronefs, des voitures et des traversiers. Il décrit notamment l'emplacement des toilettes, des aires de services aux passagers et des issues de secours, ainsi que le fonctionnement et l'emplacement des boutons d'appel et de contrôle des sièges passagers et dans les toilettes.

« Médias substitués » : désigne les médias qui remplacent ou complètent les produits imprimés et vidéos classiques dont le but est de répondre aux besoins de communication des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, ainsi que des personnes ayant des troubles cognitifs. Les médias substitués d'usage courant sont : les disquettes informatiques ou copies électroniques, les gros caractères, les cassettes, le braille, les vidéos sous-titrées ou en langage gestuel et les vidéos descriptives (voir l'annexe C pour plus de détails).

« Secteur de services aux passagers » : désigne les aires à l'intérieur des gares où les passagers peuvent interagir avec les employés du fournisseur de services de transport, et où sont situées des installations essentielles au succès d'un déplacement. Mentionnons entre autres les guichets d'enregistrement ou de vente des billets, les secteurs où sont situés les guichets automatiques d'information sur les transports, les kiosques ou les guichets de renseignements pour les passagers, les portes d'embarquement ou les zones de départ, les zones de récupération des bagages, et les secteurs de services de transport terrestre.

« Système de communication auxiliaire » : signifie un système qui facilite la communication, par exemple un ATS (téléscripteur) et les appareils compatibles que l'on utilise par l'entremise du téléphone et du téléphone par câble (notamment les télécopieurs et le courrier électronique) ainsi que les télé-avertisseurs et les agendes électroniques personnels (Palm Pilots®) qui utilisent l'infrarouge et les satellites. Les ATS constituent le système de communication auxiliaire le plus courant pour les personnes sourdes ou ayant un trouble de la parole. On reconnaît toutefois que les nouvelles technologies pourraient offrir un service équivalent.

« Transporteurs » : signifie des lignes aériennes et des transporteurs de passagers par train et traversier.

Outre ces sondages, l'Office procédera également à des examens périodiques du code. En consultation avec son Comité consultatif sur l'accessibilité, il traitera alors des problèmes cernés et présentera les projets de modification au public pour observations.

Indépendamment du processus, l'Office continuera d'exercer son pouvoir d'analyser chaque plainte pour déterminer s'il existe des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

E. Définitions

« Exploitants de gare » : organisations, autorités et exploitants qui administrent une aéroport, une gare ferroviaire ou une gare maritime.

« Fournisseurs de services connexes de transport » : englobe les contractants ou organismes qui fournissent les services nécessaires au succès du déplacement des passagers qui utilisent les services des transporteurs et des gares visées par le présent code.

« Fournisseurs de services de transport » : englobe les transporteurs aériens, ferroviaires et par traversier ainsi que les gares visées par le présent code.

« Fournisseurs de services de transport terrestre » : compagnies de taxis, de limousines, d'autocars, de bus-navettes ou de location de véhicules qui desservent une gare aux termes d'un contrat conclu avec l'exploitant de la gare ou en vertu d'un permis délivré par cet exploitant.

« Guichets automatiques et kiosques d'information relatifs aux transports » : guichets automatiques ou kiosques électroniques offrant des services contribuant au succès du déplacement, par exemple le paiement des frais d'améliorations aéroportuaires et les kiosques d'enregistrement rapide, excluant les distributeurs d'aliments, de boissons ou de journaux et les kiosques d'information touristique.

- 20 % des voyageurs ayant une déficience visuelle ont eu de la difficulté à comprendre les annonces faites à bord d'aéronefs;

- les voyageurs ayant une déficience visuelle ont également eu de la difficulté concernant l'accessibilité des écrans de renseignements sur les vols et de la signalisation dans les aéroports.

Ces données viennent appuyer les constatations du rapport que l'Office a produit en 1997 intitulé *Entraves à la communication : Un aperçu des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens*. Il répondait aux préoccupations des clients après les consultations menées auprès des transporteurs aériens, des aéroports, des particuliers et des organisations représentant des personnes ayant une déficience. Au cours des consultations, on a jugé que la transmission de renseignements et leur accès étaient les maillons faibles de l'accessibilité du réseau de transport. Le rapport indiquait également que les passagers ayant une déficience avaient besoin d'être mieux informés au sujet de l'équipement, des aménagements et des services permettant leur accessibilité qui sont à leur disposition.

Même si ce rapport représentait une première mesure visant à améliorer la communication de l'information aux personnes ayant une déficience qui utilisent le transport aérien, l'Office adopte une approche plus systématique pour la mise en œuvre des recommandations de ce rapport et étend l'application de ces dernières aux services ferroviaires et aux services de traversiers de compétence fédérale par le présent code de pratiques.

D. Administration

L'Office mènera des sondages périodiques pour suivre l'application du présent code et vérifiera, par divers moyens, l'information recueillie dans les sondages. Des rapports sur les résultats de ces sondages seront remis au Comité consultatif sur l'accessibilité.

C. Recherche et consultations

établissent des critères pouvant s'appliquer à la question de communication d'information aux personnes ayant une déficience. Tous les fournisseurs de services de transport sont donc invités à consulter ces normes et à adopter les spécifications techniques appropriées qui y sont données.

L'Office a produit le présent code en consultation avec son Comité consultatif sur l'accessibilité et avec le public. Celui-ci est composé de représentants d'organisations constituées de personnes ayant une déficience ou pour elles, de même que des représentants de l'industrie des transports, y compris les transporteurs, les exploitants de gare, les fabricants et les autres ministères. Le Comité a pour mandat de participer à l'élaboration des règlements et des normes de l'Office sur l'accessibilité des transports.

Au cours de l'année 2000, l'Office a effectué un sondage national auprès des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Les résultats du *Sondage sur l'accessibilité du transport aérien* ont permis de prouver d'avantage que les lacunes au niveau de la communication de renseignements sur les transports restent des obstacles importants aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. En outre, il a permis de confirmer que la communication aux aéroports et à bord demeure particulièrement problématique pour les personnes ayant une déficience visuelle et/ou auditive. Par exemple, les 1 120 voyageurs ayant une déficience qui ont participé au sondage ont soulevé les problèmes de communication suivants :

- 32 % de tous les répondants, y compris les 53 % qui utilisent un appareil auditif et les 38 % qui ont une déficience visuelle, ont eu de la difficulté à comprendre les annonces publiques dans les gares;

B. Objet du présent code de pratiques

Le présent code vise à améliorer de façon systématique la communication des renseignements relatifs aux transports aux personnes ayant une déficience lorsqu'elles utilisent le réseau de transport de compétence fédérale. Selon la banque d'information TransAccess 1995¹, on estime que 3,8 millions de Canadiens de 15 ans et plus ont une déficience quelconque et que 715 000 d'entre eux ont utilisé les transports aériens en 1995. On estime aussi que 440 000 et 168 000 de ces Canadiens ont utilisé le train et le traversier respectivement cette année-là. Comme l'incidence des déficiences s'intensifie avec l'âge, la demande de transports accessibles augmentera à mesure que la population canadienne vieillira.

Même si ce code est axé sur les renseignements dont ont besoin les personnes ayant une déficience au cours de leurs déplacements, les renseignements améliorés que contient ce code profiteront à tous les voyageurs. L'Office reconnaît que certains des services prescrits par le code ne sont fournis par les fournisseurs de services de transport que lorsque les passagers, avant le déplacement, précisent leurs besoins particuliers en matière de communication. L'Office reconnaît également que les passagers ayant une déficience auront peut-être à s'auto-identifier à différentes étapes de leurs déplacements, de sorte que le personnel soit au courant de leurs besoins spéciaux.

L'Office désire souligner que le présent code établit des normes minimales que les fournisseurs de services de transport devraient respecter et il les encourage à les dépasser dans la mesure du possible. D'autres renseignements sur la façon d'améliorer la communication aux personnes ayant une déficience sont fournis à l'annexe B. L'Association canadienne de normalisation et l'Office des normes générales du Canada ont élaboré certaines normes qui

¹ Ces chiffres de la banque d'information TransAccess sont des prévisions ajustées selon l'âge à partir des données relatives aux adultes vivant dans des ménages, lesquelles ont été obtenues à la suite de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités menée par Statistique Canada en 1991.

L'organisme qui a précédé l'Office a utilisé deux règlements sur l'accessibilité des transports. Le premier, le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, prévoit que le personnel des réseaux de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale doit avoir les connaissances, les compétences et l'attitude nécessaires pour aider efficacement les passagers ayant une déficience, tout en étant sensible à leurs besoins. Le second, la *partie VII du Règlement sur les transports aériens*, intitulée « *Conditions de transport des personnes ayant une déficience* », prévoit que les transporteurs aériens doivent fournir des services uniformes aux passagers ayant une déficience qui voyagent au Canada à bord d'aéronefs d'au moins 30 sièges passagers. De plus, l'Office a publié les codes de pratiques suivants :

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience;
- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience;
- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience.

Les questions de sécurité à bord ne sont pas du ressort de l'Office. Toutefois, les transporteurs et les exploitants de gare doivent toujours observer la réglementation sur la sécurité, notamment les dispositions de la Loi sur l'aéronautique, de la Loi sur la sécurité ferroviaire et de la Loi sur la marine marchande du Canada. Aucune des dispositions du présent code ne les décharge de l'obligation de se conformer aux dispositions des lois précitées sur la sécurité.

A. Rôle de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada (l'Office) est un tribunal administratif quasi judiciaire du gouvernement fédéral. En vertu de la législation canadienne, il a le devoir de s'assurer que les personnes ayant une déficience ont accès au réseau canadien des transports de compétence fédérale en supprimant les obstacles inutiles ou injustifiés. L'un des moyens dont il dispose pour atteindre ce but est l'élaboration et l'application de normes d'accessibilité destinées à l'ensemble des modes de transport de compétence fédérale. Le règlement des plaintes et la consultation des parties prenantes en sont d'autres.

L'Office peut prendre les règlements pour éliminer les obstacles abusifs qui existent dans le réseau de transport de compétence fédérale. En particulier, l'Office peut réglementer :

- la conception, la construction ou la modification des moyens de transport et des installations et locaux connexes, et leurs équipements;
- la formation des personnes qui entretiennent des rapports avec les personnes ayant une déficience;
- les tarifs, les taux, les prix des billets, les redevances ainsi que les conditions de transport des personnes ayant une déficience;
- la transmission de renseignements aux personnes ayant une déficience.

E.	Systèmes de sonorisation assistée d'usage courant	33
D.	Appareils fonctionnels et aides techniques d'usage courant	31
C.	Médias substitués d'usage courant	28
B.	Lignes directrices pour améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience	22
A.	Politique modèle sur les médias substitués	20

Les annexes ne font pas partie du code.

Les annexes ci-après visent à aider les fournisseurs de services de transport dans l'application des dispositions du code.

Annexes :

3.2	Vidéos sur la sécurité	19
3.1	Communication des caractéristiques de l'équipement	19

Section 3 : Dispositions pour les communications à bord

2.7	Sécurité dans les aéroports	18
2.6	Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ	17
2.5	Renseignements relatifs aux transports terrestres	17
2.4	Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique	16
2.3	Annonces publiques dans les gares	16

Table des matières

Introduction

A.	Rôle de l'Office des transports du Canada	1
B.	Objet du présent code de pratiques	3
C.	Recherche et consultations	4
D.	Administration	5
E.	Définitions	6
F.	Qui sont visés par le présent code	8
G.	Mise en œuvre	9

Section 1 : Dispositions générales

1.1	Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substitués	10
1.2	Accessibilité des sites Web	10
1.3	Guichets automatiques et kiosques d'information relatifs aux transports	11
1.4	Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements	12

Section 2 : Dispositions applicables aux gares

2.1	Systèmes de télécommunication dans les gares	13
2.2	Signalisation	14

© Ministre des Travaux publics et services gouvernementaux

Canada 2004

Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-68160-6

N° de catalogue TT4-4/2004

Le présent document et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports et sur Internet à www.otc.gc.ca.

On peut obtenir plus d'information au sujet de l'Office en composant le (819) 997-6828 ou 1-888-222-2592. ATS (819) 953-9705 ou 1-800-669-5575.

Toute correspondance doit être adressée à :

Direction des transports accessibles

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Code de pratiques

L'Élimination des entraves à
la communication avec les
voyageurs ayant une déficience



Disponible sur divers supports



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada